

## ANEXO “A” SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

<p><b>1 ESTRELA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas;</li> <li>Serviço de guarda dos valores dos hóspedes;</li> <li>Área útil da UH, exceto banheiro, com 9 m<sup>2</sup> (no mínimo 65% das UH);</li> <li>Banheiros nas UH com 2 m<sup>2</sup> (no mínimo 65% das UH);</li> <li>Troca de roupas de cama uma vez por semana;</li> <li>Serviço de café da manhã;</li> <li>Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> <li>Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.</li> </ul>	<p><b>4 ESTRELAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço de recepção aberto por 24 horas;</li> <li>Serviços de mensageiro no período de 24 horas;</li> <li>Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes;</li> <li>Área útil da UH, exceto banheiro, com 15 m<sup>2</sup> (mínimo 90%);</li> <li>Banheiros nas UH com 3 m<sup>2</sup> (mínimo 90%);</li> <li>Berço para bebês, a pedido;</li> <li>Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc);</li> <li>Café da manhã na UH;</li> <li>Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 24 horas;</li> <li>Troca de roupas de cama e banho diariamente;</li> <li>Secador de cabelo à disposição sob pedido;</li> <li>Serviço de lavanderia;</li> <li>Televisão em 100% das UH;</li> <li>Canais de TV por assinatura em 100% das UH;</li> <li>Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH;</li> <li>Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais;</li> <li>Sala de ginástica/musculação com equipamentos;</li> <li>Serviço de facilidades de escritório virtual;</li> <li>Minirrefrigerador em 100% das UH;</li> <li>Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH;</li> <li>Restaurante;</li> <li>Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar;</li> <li>Serviço à la carte no restaurante;</li> <li>Bar;</li> <li>Área de estacionamento com serviço de manobrista;</li> <li>Mínimo de três serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, baby-sitter, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc);</li> <li>Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> <li>Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las;</li> <li>Programa de treinamento para empregados;</li> <li>Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade;</li> <li>Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade;</li> <li>Pagamento com cartão de crédito ou de débito.</li> </ul>
<p><b>2 ESTRELAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas;</li> <li>Serviço de guarda dos valores dos hóspedes;</li> <li>Área útil da UH, exceto banheiro, com 11 m<sup>2</sup> (mínimo 70%);</li> <li>Banheiro nas UH com 2 m<sup>2</sup> (no mínimo 70% das UH);</li> <li>Troca de roupas de cama duas vezes por semana;</li> <li>Sala de estar com televisão;</li> <li>Serviço de café da manhã;</li> <li>Pagamento com cartão de crédito ou de débito;</li> <li>Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> <li>Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.</li> </ul>	
<p><b>3 ESTRELAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas;</li> <li>Serviço de mensageiro no período de 16 horas;</li> <li>Área útil da UH, exceto banheiro, com 13 m<sup>2</sup> (mínimo 80%);</li> <li>Banheiro nas UH com 3 m<sup>2</sup> (mínimo 80% das UH);</li> <li>Troca de roupas de cama em dias alternados;</li> <li>Troca de roupas de banho diariamente;</li> <li>Serviço de lavanderia;</li> <li>Sala de estar com televisão;</li> <li>Televisão em 100% das UH;</li> <li>Canais de TV por assinatura em 100% das UH;</li> <li>Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH;</li> <li>Serviço de facilidades de escritório virtual;</li> <li>Minirrefrigerador em 100% das UH;</li> <li>Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% das UH;</li> <li>Restaurante;</li> <li>Serviço de café da manhã;</li> <li>Área de estacionamento;</li> <li>Programa de treinamento para empregados;</li> <li>Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> <li>Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las;</li> <li>Pagamento com cartão de crédito ou de débito.</li> </ul>	

...Continua

5 ESTRELAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviço de recepção aberto por 24 horas;</li><li>• Serviço de mensageiro no período de 24 horas;</li><li>• Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes;</li><li>• Área útil da UH, exceto banheiro, com 17 m²;</li><li>• Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional;</li><li>• Banheiro nas UH com 4 m²;</li><li>• Disponibilidade de UH com banheira;</li><li>• Roupão e chinelo em 100% das UH;</li><li>• Berço para bebês, a pedido;</li><li>• Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc);</li><li>• Café da manhã nas UH;</li><li>• Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 24 horas;</li><li>• Troca de roupas de cama e banho diariamente;</li><li>• Secador de cabelo a disposição, sob pedido;</li><li>• Serviço de lavanderia;</li><li>• Televisão em 100% das UH;</li><li>• Canais de TV por assinatura em 100% das UH;</li><li>• Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH;</li><li>• Mesa de trabalho com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais;</li><li>• Sala de ginástica/musculação com equipamentos;</li><li>• Serviço de facilidades de escritório virtual;</li><li>• Salão de eventos;</li><li>• Serviço de guest relation/concierge;</li><li>• Minirrefrigerador em 100% das UH;</li><li>• Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH;</li><li>• Restaurante;</li><li>• Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar;</li><li>• Serviço à la carte no restaurante;</li><li>• Preparação de dietas especiais (vegetariana, hipocalórica, etc);</li><li>• Bar;</li><li>• Área de estacionamento com serviço de manobrista;</li><li>• Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, baby-sitter, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc);</li><li>• Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li><li>• Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li><li>• Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las;</li><li>• Programa de treinamento para empregados;</li><li>• Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais);</li><li>• Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade;</li><li>• Pagamento com cartão de crédito ou de débito.</li></ul>

Fonte: Ministério do Turismo (2018).



---

**EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA**  
DIRETORIA DE GESTÃO  
GERÊNCIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
COORDENAÇÃO DE LOGÍSTICA

---